

LAPORAN KERJA PRAKTIK
PERAN HUMAS PEMERINTAH DALAM
MENYAMPAIKAN INFORMASI PADA TIKTOK DAN
INSTAGRAM BANGGA SURABAYA



Disusun Oleh:
MARGARETH ANJANI MAWARSARI
NRP: 1423018014

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021

LAPORAN KERJA PRAKTIK
PERAN HUMAS PEMERINTAH DALAM
MENYAMPAIKAN INFORMASI PADA TIKTOK DAN
INSTAGRAM BANGGA SURABAYA

Diajukan sebagai untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universtias Katolik Widya Mandala Surabaya



Disusun Oleh:

MARGARETH ANJANI MAWARSARI

NRP: 1423018014

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Margareth Anjani Mawarsari

NRP : 1423018014

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa proposal skripsi saya yang berjudul :

**PERAN HUMAS PEMERINTAH DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI
PADA TIKTOK DAN INSTAGRAM BANGGA SURABAYA**

Adalah benar – benar hasil karya saya sendiri. Apabila nanti dikemudian hari terbukti bahwa karya tulis saya ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di jurusan, fakultas maupun universitas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 12 November 2021

Yang membuat pernyataan,



Margareth Anjani Mawarsari

HALAMAN PERSETUJUAN

PERAN HUMAS PEMERINTAH DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI
PADA TIKTOK DAN INSTAGRAM BANGGA SURABAYA

OLEH:

MARGARETH ANJANI MAWARSARI

NRP: 1423018014

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



YULI NUGRAHENI, S.Sos. M.Si.

NIDN. 0630077303

TANGGAL: 30 OKTOBER 2021

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI,



BRIGITTA REVIA SANDY FISTA, S.I.Kom, M.Med.Kom.

NIDN. 070710522

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR KERJA PRAKTIK YANG DITULIS OLEH:

MARGARETH ANJANI MAWARSARI NRP: 1423018014

TELAH DIUJI PADA TANGGAL 8 NOVEMBER 2021 DAN DINYATAKAN
LULUS OLEH TIM PENGUJI

KETUA TIM PENGUJI



THERESIA INTAN PUTRI HARTIANA, S.Sos., M.I.Kom.

NIDN. 0725058704

MENGETAHUI;

DEKAN,



BRIGITTA REVIA SANDY FISTA, S.I.Kom, M.Med.Kom.

NIDN. 070710522

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Nama : Margareth Anjani Mawarsari

NRP : 1423018014

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Tahun Lulus :

Dengan ini **SETUJU** Karya Ilmiah saya, dengan judul

**PERAN HUMAS PEMERINTAH DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI
PADA TIKTOK DAN INSTAGRAM BANGGA SURABAYA**

Untuk dipublikasikan / ditampilkan di Internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang – undang Hak Cipta yang berlaku

Demikian surat pernyataan **SETUJU** publikasi Karya Ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya 12 November 2021

Yang membuat pernyataan,



Margareth Anjani Mawarsari
NRP. 1423018014

KATA PERSEMBAHAN

“You don't know what hapiness is until you make an effort to discover hapiness.”

- Ashton Irwin 5SOS

Kebahagiaan bisa datang dari hal-hal terkecil sekalipun. Dan seperti yang dikatakan oleh *drummer who also can sing too*, penulis merasa bahagia ketika menyelesaikan laporan kerja praktik ini. Penulis ingin mengapresiasi diri sendiri karena tak pantang menyerah selama proses pengerjaan laporan ini. Tak lupa penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena kasih dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan kerja praktik selama dua bulan di Humas Pemkot Surabaya. Penulis ingin mempersembahkan laporan ini untuk orang tua yang selalu mendukung penulis, dan juga ingin berterima kasih kepada seluruh keluarga besar Humas Pemkot Surabaya yang sudah memberikan berbagai macam ilmu dan pengalaman baru kepada penulis selama melakukan kerja praktik. Penulis menyadari bahwa laporan kerja praktik ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap laporan ini dapat memberi manfaat bagi pembaca.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena kasih karunia dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktik dengan judul **PERAN HUMAS PEMERINTAH DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI PADA TIKTOK DAN INSTAGRAM BANGGA SURABAYA** dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini ditulis agar penulis dapat mengetahui dan menjalankan praktik kerja humas pemerintah secara langsung. Tak hanya itu, laporan ini juga dibuat sebagai salah satu bentuk tanggung jawab atas kerja praktik yang dilakukan penulis, serta untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar S1 pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan kerja praktik ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu melindungi penulis selama menyelesaikan kegiatan kerja praktik di saat situasi pandemi ini.
2. Keluarga yang selalu memberi dukungan, baik doa dan perbuatan serta dukungan prasarana bagi penulis.
3. Bu Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan masukan dan bimbingan dalam mengerjakan laporan ini sehingga dapat selesai dengan baik.

4. Keluarga besar Humas Pemkot Surabaya, terutama Mas Hendyz dan Kak Astri yang sudah membimbing penulis untuk belajar dan berkembang serta menyelesaikan kegiatan kerja praktik sebagai humas. Khususnya kepada Kak Astri yang juga memberikan kesempatan saya dan rekan magang sesama anak FIKOM WM untuk berpartisipasi di acara 1000 Startup Digital.
5. Teman seperjuangan magang, khususnya Richard, Melina, Rena, Atok yang telah menjadi rekan satu kelompok penulis. Terima kasih atas ide-ide kreatif dan kerja keras kalian sehingga kita dapat menghasilkan konten yang kreatif, bahkan hingga dipuji oleh Pak Jefri, selaku Kasub Bagian Layanan Informasi atas konten Komik Bangsa kita.
6. Untuk teman berbagi hal, baik cogan 2D hingga 4D yaitu Cindy dan Sheila, sekaligus partner penulis dari teman sekelompok hingga satu organisasi, terima kasih mau bersusah-susah payah bersama dan saling menghibur satu sama lain di saat-saat stress ini. Buat Igun terima kasih juga membantu penulis untuk mengatasi segala hal mengenai masalah teknis pada laptop penulis dan buat partner latihan sidang. *Thanks guys!*
7. Buat sahabat-sahabatku Gitta, Meme, dan Thesya yang selalu bersama penulis selama 10 tahun ini, telah menjadi tempat pelarian penulis saat sumpek dengan segala hal tentang dunia perkuliahan. Buat Thesya yang dengan perhatiannya menyumbangkan masker KN95 kepada penulis selama melaksanakan kerja praktik agar penulis tidak terpapar Covid-19, dan juga bersedia menemani penulis untuk mengerjakan laporan di *cafe*

saat suntuk di rumah. Lalu, *thank you for* Meme yang bersedia meminjamkan laptopnya untuk penulis gunakan saat sidang, karena laptop penulis yang tidak memadai untuk digunakan di hari khusus tersebut.

8. Untuk laptop ku yang sudah tidak bisa hidup tanpa terpasang kabel, maaf kalau penulis sering memaki-maki kamu karena seberapa lemot-nya anda. Tetapi terima kasih tetap bertahan sehingga penulis tidak perlu mengeluarkan duit a.k.a membeli laptop baru di saat-saat kritis ini.
9. Terakhir, buat seluruh pihak yang tidak mungkin penulis jabarkan satu per satu. Terima kasih buat segala doa, semangat, dan saran yang diberikan kepada penulis.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
KARYA ILMIAH	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
Bab I : PENDAHULUAN	18
I.1. Latar Belakang	18
I.2. Bidang Kerja Praktik	20
I.3. Tujuan Kerja Praktik	21
I.4. Manfaat Kerja Praktik	21
I.5. Tinjauan Pustaka	21
I.5.1. Peran Humas Pemerintah	21
I.5.2. Media Sosial	25
I.5.2.1. TikTok	26
I.5.2.2. Instagram	29

I.5.3. Pembuatan Konten	31
Bab II : HASIL TEMUAN KERJA PRAKTIK	35
II.1. Gambaran Umum Perusahaan Tempat Kerja Praktik	35
II.1.1. Profil Humas Pemerintah Kota Surabaya	35
II.2.1 Visi, Misi dan Tujuan Humas Pemerintah Kota Surabaya ...	36
II.2.1.1. Visi Humas Pemerintah Kota Surabaya	36
II.2.1.2. Misi Humas Pemerintah Kota Surabaya	37
II.2.1.3. Tujuan Humas Pemerintah Kota Surabaya	37
II.3.1 Identitas dan Logo Perusahaan	38
II.3.1.1. Identitas Perusahaan	38
II.3.1.2. Logo Perusahaan	39
II.4.1 Struktur Organisasi Humas Pemerintah Kota Surabaya	39
II.4.1.1. Tugas Sub Bagian Layanan Informasi	40
II.4.1.2. Tugas Sub Bagian Liputan Berita dan Pers	40
II.4.1.3. Tugas Sub Bagian Dokumentasi dan Pelaporan	41
II.5. Waktu dan Pelaksanaan Kegiatan Kerja Praktik	41
II.3 Hasil Temuan	48
BAB III : PEMBAHASAN	65
III.1. Peran Humas Pemerintah	65
III.2. Proses Pembuatan Konten	69
BAB IV : PENUTUP	74
IV.1. Kesimpulan	74
IV.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	78

DAFTAR BAGAN

II.1 Struktur Organisasi Humas Pemkot Surabaya	39
III.1 Alur Menentukan Konten	71

DAFTAR TABEL

II.1 Agenda Harian Kerja Praktik	42
II.2 Contoh Rekapitan Jumlah Insight Instagram Bangsa Surabaya	
Periode Juli 2021	54

DAFTAR GAMBAR

II.1 Logo Bangsa Surabaya	39
II.2 Kliping dan Scan Berita	49
II.3 Contoh Kliping Pemberitaan Pers	50
II.4 Monitoring Komentar Pada Media Sosial	51
II.5 Contoh Spreadsheet Pantauan Komentar Tentang WaliKota	52
II.6 Monitoring dan Mencatat Jumlah Insight Dari Instagram Bangsa Surabaya Periode Juli 2021	54
II.7 Konten YouTube Bangsa Surabaya “Yang Dikangeni Saat Masa Sebelum Pandemi”	56
II.8 Penulis Ketika Melakukan Wawancara	56
II.9 Konten Video Yang Penulis Bantu Untuk Transkrip	57
II.10 Video Sambutan Wali Kota Kepada TV9 Nusantara	58
II.11 Liputan Vaksinasi di Gelanggang Remaja	62
III.1 Konten Instagram Bangsa Surabaya: Komik Bangsa “Takut Swab”	66
III.2 Konten TikTok Bangsa Surabaya “Aplikasi Usul Bansos”	68
III.3 Konten TikTok dan Instagram Bangsa Surabaya “Nostalgia Lomba 17 Agustus	71

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Insight Instagram Bangsa Surabaya Periode Juli 2021	74
2. Lampiran Wawancara Narasumber	78
3. Lampiran Transkrip Wawancara	78
4. Lampiran Teks Sambutan Wali Kota Kepada TV9 Nusantara	83
5. Lampiran Konten Tiktok dan Instagram	85
6. Lampiran <i>Storyboard</i>	87
7. Lampiran Talent Konten	102
8. Lampiran Editor Konten	108
9. Lampiran Liputan Pelaksanaan Vaksin	109
10. Lampiran Dokumen Kerja Praktik	110

ABSTRAK

Humas pemerintah memiliki peran besar dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Saat ini, kehadiran media sosial membantu humas pemerintah untuk memberikan informasi, baik mengenai kebijakan dan program dari pemerintah ataupun konten hiburan dengan cepat dan menjangkau khalayak lebih luas lagi. Sehingga, peran humas pun turut berkembang mengikuti perkembangan media sosial. Humas Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya telah memanfaatkan media sosial untuk menyampaikan informasi yang ditujukan kepada masyarakat. Dalam praktiknya, Humas Pemkot Surabaya memiliki sub bagian yang khusus mengurus media sosial, yaitu Sub Bagian Layanan Informasi. Tujuan dari laporan kerja praktik ini untuk mengetahui bagaimana peran Humas Pemkot Surabaya dalam menyampaikan informasi pada Tiktok dan Instagram Bangsa Surabaya. Jadi, peran praktisi Humas Pemkot Surabaya pada media sosial ialah *internal social media manager* dan *communication manager* yang berkembang dari peran managerial (*expert prescriber, problem-solving process facilitator, dan communication fasilitator*) serta peran teknisi.

Kata Kunci : Peran Humas, Media Sosial, Informasi, Humas Pemkot Surabaya.

ABSTRACT

Government public relations has a big role in providing information to the public. Currently, the presence of social media helps government public relations to provide information, both about government policies and programs or entertainment content and quickly reach a wider audience. Thus, the role of public relations also develops following the development of social media. Public Relations of the Surabaya City Government has utilized social media to convey information aimed at the public. In practice, the Public Relations of the Surabaya City Government has a sub-section that specifically takes care of social media, namely Sub Bagian Layanan Informasi. The purpose of this practical work report is to find out how the role of Public Relations of the Surabaya City Government in conveying information on TikTok and Instagram Bangsa Surabaya. So, the role of the Public Relations practitioner of the Surabaya City Government on social media is the internal social media manager and communication manager which developed from a managerial role (expert prescriber, problem-solving process facilitator, and communication facilitator) and the role of technicians.

Keyword : Public Relation's Role, Social Media, Information, Public Relations of the Surabaya City Government.